

**Uso de cookies en  
Abogacía Española**

Utilizamos cookies propias y de analítica para mejorar tu experiencia de usuario. Si continúas navegando, consideramos que aceptas su uso. Más información.

Estoy de acuerdo

CONTACTO



Martes, 18 de febrero 2014 | 10:39:45

**Red  
Abogacía**

**Fundación  
Abogacía**

**Delegación  
Bruselas**

Servicios al ciudadano

Hemeroteca

Actualidad → Noticias → Abogacía → Del archivo tradicional al digital: beneficios de la gestión documental para los despachos de abogados

ABOGACÍA

13 FEBRERO, 2014

TEMAS

archivo

Gestión

Nuevas

Tecnologías.

## Del archivo tradicional al digital: beneficios de la gestión documental para los despachos de abogados

**Por Isabel Casas Domínguez, directora del Área de Gestión del Conocimiento de J&A Garrigues**

Son muchos los sectores que requieren una correcta gestión documental para su funcionamiento. La abogacía está entre ellos, y con mayor motivo pues para los abogados no sólo supone eficacia en la atención del cliente y prevenir riesgos, sino que es parte importante del cumplimiento legal y ético que exige su profesión. El sector legal es, por tanto, uno de los que más se pueden beneficiar de la gestión documental.

Los documentos son una constante en la vida profesional del abogado. Se puede afirmar que, de uno u otro modo, todos los abogados en ejercicio hacen gestión documental: buscan, crean, utilizan, relacionan entre sí, firman, archivan y custodian documentos de manera intensiva. Hasta hace unos años, todos los documentos revestían la misma forma física, el papel, que aportaba cierta seguridad en su manejo y conservación. La complejidad podía estar en los contenidos de los documentos, pero no en la forma. Las carpetas y archivadores "soportaban" prácticamente cualquier tipo de documento. Localizarlos y protegerlos era cuestión de orden, espacio y cierta disciplina de trabajo, requisitos al alcance de cualquier abogado.

Con la aparición y utilización de los primeros procesadores de textos en despachos y notaría hacia 1990, el sector legal entró en la era digital; la producción de documentos creció exponencialmente, tanto que hoy podemos afirmar que la mayoría de los documentos que salen de una firma de abogados se han creado en un ordenador. Es más, muchos de ellos (pensemos en los correos electrónicos, por ejemplo) nunca se imprimirán en papel, lo que no les resta corporeidad y eficacia.

Tiempo después, a la complejidad de manejar muchos documentos en papel, documentos digitales y correos electrónicos, se ha añadido la necesidad de hacerlo de manera consistente en los múltiples dispositivos que los contienen: ordenadores corporativos y privados, teléfonos inteligentes, tabletas, pendrives, e incluso en "la nube". El impacto de las tecnologías de la movilidad en la práctica jurídica está suponiendo un verdadero cambio de paradigmas en la profesión y, en lo que ahora nos concierne, un campo minado de inseguridades para los abogados que, obviamente, quieren seguir teniendo controlados sus documentos en un medio que, salvo para los de la "generación Y", no es el suyo.

En este contexto cobra aún más importancia el contar con un buen sistema de gestión documental que comprende tanto la solución técnica (el programa y/o la plataforma informática) en que se apoya como las políticas y los procedimientos establecidos por el despacho para su correcto funcionamiento.

Probablemente entre sus beneficios más destacados están los siguientes:

- La gestión documental da una respuesta ordenada al uso masivo de las nuevas tecnologías de accesibilidad y movilidad.
- Aporta eficacia y eficiencia en el servicio al cliente.
- Facilita el cumplimiento legal, ético y deontológico, en todo lo relacionado con la documentación.
- Ayuda a reducir el riesgo profesional de los abogados, y a manejar bien documentación con contenido muy sensible.

RESPUESTA ORDENADA AL USO MASIVO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE MOVILIDAD

La irrupción de la tecnología en la vida de los abogados y despachos ha alterado la falsa seguridad del mundo del papel. No sólo se crean muchos más documentos, en los más variados formatos, y se replican en múltiples soportes sino que también es posible que un mayor número de usuarios pueda acceder a ellos y por las vías más variadas.

Un buen sistema de gestión documental pone orden en esta complejidad e integra todo tipo de documentación generada en los procesos de negocio del despacho: documentos en papel o en formato electrónico, e-mails y documentos procedentes de programas de gestión (facturación, contabilidad, declaraciones de impuestos, gestión de expedientes, nóminas, etcétera). Y, quizá lo más interesante para los abogados: aporta mayor seguridad a los documentos, permitiendo establecer sobre ellos controles de acceso y manejo (visualización, modificación, borrado, impresión, etcétera) personalizados. En los archivos en papel la privacidad se conseguía manteniendo los documentos bajo llave. En la era digital necesitamos un sistema de gestión documental.

Hay sistemas que, además, permiten la movilidad: el abogado puede trabajar dentro y fuera del despacho, pero con acceso controlado y seguro a los documentos que necesita. Un buen sistema de gestión documental favorece el trabajo flexible y en equipo, así como el uso compartido de la documentación, ajustado siempre al protocolo de permisos establecido por el despacho.

Un sistema de estas características requiere una inversión en tecnología, especialmente si el despacho autoriza utilizar dispositivos móviles para el trabajo con el cliente. Se va imponiendo en los despachos españoles la convivencia de ordenadores tradicionales, teléfonos inteligentes y tabletas. Y también el uso tanto corporativo como personal del mismo dispositivo. La frágil línea que separa en ocasiones lo personal de lo profesional lleva aparejados riesgos para el abogado, el despacho y el cliente. Riesgos que se hacen evidentes en situaciones como el robo o extravío de dispositivos o al abandonar un profesional el despacho.

En estas circunstancias, centralizar el sistema de gestión documental sobre una plataforma (en la nube o no) aporta seguridad, siempre que la centralización vaya acompañada de medidas específicas (niveles de encriptación de las comunicaciones, bloqueo automático de los dispositivos por inactividad, borrado en remoto en caso de robo, etcétera), de unas claras políticas de utilización y de una selección certera del proveedor tecnológico.

Trabajar en un entorno de este tipo requiere una inversión y unos costes de mantenimiento en una plataforma segura. Pero la alternativa barata utilizando servicios gratuitos en la nube hay que descartarla pues pone al despacho en peligro; las condiciones del servicio quedarán fuera de su control y, lo que es peor, el despacho dejará en manos del proveedor derechos sobre los documentos y contenidos, lo que genera serios riesgos deontológicos y de protección de datos, entre otros.

En cualquier caso, sería un error afrontar los desafíos que plantea la tecnología sólo con tecnología. Es cierto que la era digital impone a los abogados el aprendizaje de las TIC y su utilización cotidiana en el despacho. Pero también lo es que en un escenario donde la información es cada día más accesible y la integridad de los documentos más vulnerable, las medidas técnicas no bastan. Ha de generarse, además, un clima de confianza, proclive al compromiso y a la sensatez en el uso de los documentos y los recursos tecnológicos.

#### EFICACIA Y EFICIENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE Y GESTIÓN DOCUMENTAL

Aun cuando la gestión documental es sin duda una actividad de apoyo al negocio, ha de realizarse necesariamente bajo los mismos estándares de calidad que el servicio jurídico al que da soporte.

Ciertamente la gestión documental no es solo un conjunto de procesos internos; por el contrario, impacta directamente en la manera en que prestamos nuestros servicios al cliente. Entre otras, una correcta gestión documental aporta las siguientes ventajas:

- Rapidez y eficacia en la localización y gestión de documentos.
- Menor o nulo extravío de documentos relevantes.
- Control no sólo de los documentos, sino de las distintas versiones de un documento; posibilidad de archivar sólo la versión o las versiones realmente necesarias.
- Facilidad para identificar los documentos valiosos, ya lo sean por su complejidad técnica o por su valor de reutilización como experiencia previa (apoyo importante para la gestión del conocimiento).
- Ahorro de tiempo: eficiencia organizativa y mayor productividad.

Con la gestión documental el abogado administra eficazmente sus recursos de información y tiene el control de los procesos en los que intervienen documentos; ahorra tiempo y costes en la realización de su trabajo y sus clientes se benefician indirectamente de todo ello. Además los errores en este campo (pérdida de documentos, demora en la respuesta debida a extravíos, sensación de desorden, retrasos, confusiones, envío de versiones erróneas de documentos) pueden afectar muy directamente al cliente, marcar negativamente la relación y, en casos extremos, pueden hacer salir al cliente de la cartera del despacho.

La gestión documental contribuye a la percepción que el cliente tiene del trabajo; ayuda a hacer las cosas bien, a la primera y sin dilaciones; con calidad. Abre la puerta, además, a nuevas formas de prestación del servicio, como la creación de espacios online compartidos con el cliente fiel, quien puede seguir por esta vía sus asuntos o acceder de

modo ágil, controlado y seguro a la documentación sobre la que se trabaja, o revisar borradores y escritos. El abogado que se expone a esta "transparencia" ha de hacer, sin duda, una gestión documental impecable.

#### EL CUMPLIMIENTO LEGAL, ÉTICO Y DEONTOLÓGICO EN RELACIÓN CON LA DOCUMENTACIÓN

Los despachos no escapan a la obligatoriedad de guardar determinados documentos, que afecta a todas las empresas: documentos de índole mercantil, contable, fiscal o laboral. Y tienen una especial fuente de obligaciones de conservación de documentos en la normativa de prevención de blanqueo de capitales y en la de protección de datos de carácter personal.

Hoy en día cumplir estas exigencias legales solamente es posible con un sistema de gestión documental. En especial, algunas de las medidas de seguridad en relación a la protección de datos personales (mantenimiento de los ficheros, controles de acceso online, destrucción de soportes, medidas contra manipulación...) son difícilmente cumplibles en la práctica si no se realiza una correcta gestión de la documentación.

Igualmente la gestión documental ayuda a garantizar el derecho de las personas físicas a acceder a sus datos personales, archivados o custodiados en el despacho. También a que sus datos sean cancelados cuando hayan dejado de ser necesarios. La conservación de datos personales de modo indefinido es un riesgo que hay que tener en cuenta y manejar. Garantizar estos derechos requiere que los datos estén ordenados y sean fácilmente localizables, algo imposible si no se gestionan adecuadamente los documentos y soportes que los contienen.

Además de las mencionadas hay otra serie de obligaciones que derivan directamente de la actividad profesional del abogado. El secreto profesional es la norma deontológica en torno a la que pivotan los deberes del abogado en relación a la documentación; el secreto exige la confidencialidad en el tratamiento de los documentos, comunicaciones y sus contenidos, y queda reflejado en obligaciones muy concretas; entre otras:

- Guardar secreto sobre los hechos y documentos que haya conocido en el transcurso de su actuación profesional.
- Custodiar diligentemente la documentación recibida del cliente y la originada durante la actuación; mantenerla siempre a su disposición.
- Devolverla a requerimiento del cliente, al finalizar la relación contractual, en especial la documentación propiedad del cliente.

En unos casos, estas obligaciones supondrán guardar la documentación con diligencia. En otros deshacerse de ella, devolviéndola o destruyéndola convenientemente con la misma diligencia.

La gestión documental dispone de herramientas específicas para poder cumplir con estas obligaciones de una manera adecuada. Entre ellas están la política de gestión documental, la estructura y clasificación de los archivos, los calendarios de conservación y destrucción de documentos, la política de control de accesos y confidencialidad, o los procedimientos específicos para la gestión del correo electrónico, entre otros.

La implantación de un sistema de gestión documental en el despacho consiste en establecer unas buenas prácticas a partir de estos instrumentos y asegurar así el cumplimiento legal, ético y deontológico que exige la profesión.

#### REDUCCIÓN DEL RIESGO PROFESIONAL DE LOS ABOGADOS

Los despachos de abogados manejan grandes volúmenes de información, y mucha de ella es de contenido muy sensible. Además, casi siempre se ve reflejada en documentos y en bases de datos, por lo que puede ser fácilmente reproducida y difundida. En muchos despachos, el cuidado de esta documentación se limita a seguir rutinas sin pensar mucho en su fundamento o en su adaptación a las nuevas circunstancias impuestas por la tecnología o el mercado. Por ejemplo, el archivo por tiempo casi indefinido de los expedientes del cliente no sólo es una práctica cara (mantener la documentación cuesta dinero) sino también arriesgada, pues aumenta la posibilidad de que caiga en manos no deseadas. Los calendarios de conservación y el establecimiento de procedimientos adecuados de destrucción son herramientas muy útiles de gestión, de cumplimiento ético, de servicio al cliente y de gestión del riesgo.

Desde esta perspectiva, el ámbito jurídico es de los que mayor rendimiento puede obtener de las herramientas de gestión documental, que se convierten en verdaderas herramientas de gestión (o prevención) de riesgos.

Situaciones como la pérdida de documentación imputable al abogado o sus colaboradores; la retención de documentos del cliente más tiempo de lo debido incluso después de que éste haya eliminado sus copias u originales; la destrucción inadecuada de documentos; los riesgos informáticos (borrados accidentales, caída de sistemas, accesos indebidos, ataques de virus) o siniestros (incendios, robos)... han de ser previstas y evitadas por el abogado. Todas ellas están contempladas en un buen sistema de gestión documental.

Evidentemente este no va a eliminar todos estos riesgos, pero sí podrá atenuarlos tanto para el despacho como para sus clientes. Además, descarga al abogado de la toma de decisiones sobre los documentos en el día a día, permitiéndole centrarse en la atención del cliente.

¿ARCHIVO FÍSICO O DIGITAL?

Gran parte de los beneficios que supone un sistema de gestión documental se ven potenciados si el archivo es digital. Éste tiene ventajas evidentes, como son el ahorro de espacio de archivo físico, la posibilidad de establecer controles de acceso y manejo sofisticados que el papel no permite, ahorros en el gasto en copias y duplicados, la posibilidad de trabajar con la documentación de manera segura desde fuera del despacho o la agilidad en la distribución e intercambio de la documentación con el cliente y terceros.

Hasta el abogado más reacio se ve empujado a trabajar en un entorno digital. El correo electrónico es una herramienta vital en los despachos de abogados. Y, por si fuera poco, la modernización paulatina de la Justicia española y el impulso desde la Administración de plataformas seguras, como es Lexnet, está animando a los abogados a dar pasos decididos en este sentido.

Aun así las circunstancias se imponen, y queda tiempo para que el papel desaparezca de la vida de los despachos. En la mayoría coexiste el archivo tradicional en papel con un archivo digital, y otro paralelo de correos electrónicos. Esta situación produce ineficiencias y riesgos evidentes.

Ante esta situación conviene poner como objetivo en el horizonte el tener un archivo de gestión exclusivamente digital y que alcance a todo tipo de documentación del despacho. Esto se consigue con la implantación de un sistema de gestión documental, que no debe confundirse con (solo) digitalizar los documentos en papel o con (solo) adquirir un buen software de gestión documental. Ciertamente tendrá que recurrir a ello en algún momento del proceso, pero la tecnología no supe el criterio del abogado que es, en definitiva, quien ha de decidir qué se guarda y qué no, en qué formato, qué legislación le es de aplicación, qué estructura han de tener sus archivos, qué e-mails se archivan y dónde, cómo nombrar las carpetas o los documentos, quién puede ver o modificar determinados documentos, quiénes son los responsables del archivo, qué papel tiene cada miembro del despacho, qué nivel de riesgo se puede asumir, si se permitirá o no al cliente acceder a determinados espacios de archivo, etcétera.

Un proyecto de gestión documental no es un proyecto tecnológico, sino un proyecto de empresa. Consiste, en definitiva, en establecer unas buenas prácticas y en aplicarlas con diligencia y constancia, de manera sostenida en el tiempo. Es costoso, se contrate o no personal experto para el proceso, pero son muchos los beneficios que puede aportar al despacho y a sus clientes, especialmente si se apoya en la tecnología digital.

---

## Queremos saber tu opinión

Disculpa, debes [iniciar sesión](#) para escribir un comentario.

**RedAbogacía**  
**Delegación Bruselas**  
**Fundación Abogacía**

[Contacto](#) | [Privacidad](#) | [Mapa Web](#) | [Aviso Legal](#)

Síguenos también en:  
[Twitter](#) | [Youtube](#) | [Vimeo](#) | [Facebook](#) | [LinkedIn](#) | [RSS](#)

### CONÓZCANOS

[La Institución](#)  
[RedAbogacía](#)  
[Delegación](#)  
[Bruselas](#)  
[Fundación](#)  
[Abogacía](#)

### ACTUALIDAD

[Noticias](#)  
[Agenda](#)  
[Newsletters](#)  
[Especiales](#)  
[Informes](#)

### El Blog de

[Carlos](#)  
[Carnicer](#)  
[Blogs](#)  
[Abogacía](#)  
[Encuestas](#)  
[Revistas](#)  
[Sala de](#)  
[Prensa](#)  
[Hemeroteca](#)

### SERVICIOS

[RedAbogacía](#)  
[SERVICIOS](#)  
[ABOGACÍA](#)  
[INTERNACIONAL](#)

### FORMACIÓN

[SERVICIOS](#)  
[CIUDADANÍA](#)  
[JUSTICIA](#)  
[GRATUITA](#)